

R5地域協働研究（ステージⅠ）

R05-Ⅰ-30「ガイドシステムの周遊ログを活用した来訪者調査手法の試行」

課題提案者：平泉町

研究代表者：ソフトウェア情報学部 阿部昭博

研究チーム員：千葉武裕（平泉町）

＜要 旨＞

本研究では、平泉町と本学によるスマートフォン観光応用への長年の取組み実績を踏まえ、さらに町内の周遊観光の実態把握と様々な分析を可能とするガイドシステムを運用し、スマートフォンによる周遊ログを活用したデジタル来訪者調査手法を試行した。スマートフォンを活用した周遊イベントで蓄積した周遊ログの分析や他機関が保有する広域周遊データの活用可能性調査を踏まえ、来訪者調査手法については概ね目途が立った。今後は分析支援ツールの試作や他機関データの活用を進めつつ、通年での調査を通して持続可能な運用体制への移行を目指したい。

1 研究の概要（背景・目的等）

平泉町では、2011年の世界遺産登録から、多様な連携と広域的な交流を図りながら国内外における観光プロモーションを積極的に展開してきたことにより、観光客の入込数は年間200万人台を推移している。しかし、その多くは「通過型観光」が占め、さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により経済活動・交流人口が低迷する中、地域経済への波及効果を増大させるためには、観光関係団体・企業のみならず、あらゆる主体との連携によって、体験・交流・回遊による「滞在型観光」への転換を推進し、新たな観光コンテンツ創出と情報発信が必要となっている。

そこで、観光客に対して平泉町内のみならず広域観光連携事業で取り組む一関市や奥州市も含め、豊富な観光コンテンツを効率的かつ迅速に提供するための利便性の高い情報ツールが必要であるほか、観光客の動態調査を行い得られる情報を今後の観光施策に反映させることが課題として挙げられる。前者の課題については、世界遺産連携推進実行委員会（一関市、奥州市、平泉町などによる連携組織）による広域観光促進サイトのほか、平泉観光協会ホームページの充実やSNSの積極的活用、スマートフォンによるガイドシステムの導入などについて早くから取り組み、特に、スマートフォン活用については本学の協力のもと実施してきた。後者の課題については、これまで観光客の動態調査を民間事業者に委託しながら都度実施してきたが、実施時期や回数等も限定的で、観光施策へ反映させるための十分なデータ収集とは言えなかったことから、デジタル化の進展も踏まえ、広域観光連携事業も含め、デジタルデバイス等を活用しながら恒常的にデータ収集できる仕組みを導入する必要がある。

本研究では、平泉町と本学が2022年度に実施した来訪者調査手法に関する地域協働研究成果をもとに、実態把握と様々な分析を可能とするガイドシステムを運用し、スマートフォンによる周遊ログを活用したデジタル来訪者調査手法の試行と検証に取り組む。本研究の成果で得られる観光客の行動実態を把握することにより、町内外の周遊観光の利便性向上や新たな観光施策に反映させな

がら、平泉観光の満足度向上とリピーターの増加を図り、世界遺産平泉を核とした広域観光周遊の確立に寄与する。

2 研究の内容（方法・経過等）

平泉を訪れる観光客へのサービス提供に基づく実践的・実証的なシステム研究と観光デジタルマーケティング研究の両面から取り組む。図1に研究概念図を示す。

まず、2022年度の地域協働研究で導入した新ガイドシステムを改善・運用する。町内の周遊実態把握だけでなく広域対応の在り方を検討する。次に前年度の地域協働研究で試みた来訪者調査の知見を踏まえ、ガイドシステムの運用で蓄積された利用者の属性情報（年代や訪問目的）やアクセスログを分析し、来訪目的等と訪問場所・ルートの特長等を解析することで、通年での周遊動態を把握可能とする。また、広域周遊含め、他機関が提供する観光DMP（Data Management Platform）データの活用可能性を調査する。そして、本研究で把握した観光客の動態実態をタイムリーに観光施策へ展開することを試みる。

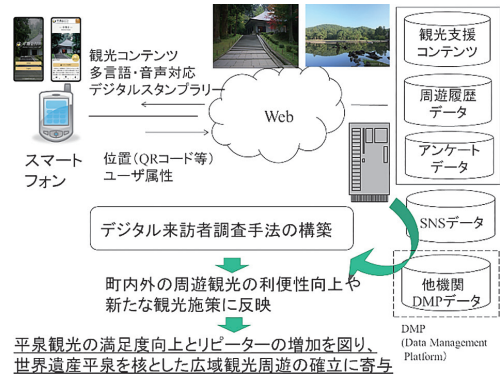


図1 研究概念図

3 これまで得られた研究の成果

(1) ガイドシステムの機能・コンテンツ拡充

前年度に導入したガイドシステムに対して、声優による音声解説コンテンツの導入、QRスポット設置場所の拡大、移動手段の調査に対応したシステム改善など、ガ

イドシステムの機能拡充を図った（図2）¹⁾。



図2 機能拡充したガイドシステム

(2) スマートフォンを活用した周遊イベントの実施

秋の観光キャンペーンに合わせ2023年10月11日から11月30日まで、平泉観光協会の協力のもとガイドシステムを活用した周遊イベント（スタンプラリー）を実施した。町内7つのエリアに計29か所設置されたQRコードを読み取ることでスタンプラリーに参加できる仕組みとし、駅前観光案内所での周知のほか、観光協会ホームページとSNSでの発信、主要観光施設へのポスター掲示により行った（図3左）。期間中のガイドシステム利用者数609名中、スタンプラリー実施者数は302名で78名より周遊アンケートを回収した。



図3 スマートフォンを活用した周遊イベント

(3) 広域周遊への対応検討

2023年11月13日、いわて観光情報学研究会との連携のもとで現地見学会（教員・学生など5名参加）を実施した。第29回例会として、世界遺産連携推進実行委員会主催の中尊寺境内（平泉町）、道の駅厳美溪（一関市）などを巡る広域周遊イベント（LINEによるワードラリー：図3右）を体験的に調査することで平泉世界遺産を核とした広域周遊促進の在り方を考える機会とした²⁾。

また、他機関の広域周遊データの活用可能性を検討するために、3つの観光地域づくり法人（東北観光推進機構、岩手県観光協会、世界遺産平泉・一関DMO）を調査した。前者2団体は観光DMPの運営による観光事業者や市町村・観光協会向けサービス提供者、後者はそのサービス利用者として、それぞれの立場から広域周遊データサービスとしてのDMPの現状と今後の方向性について意見交換を行った。

(4) 分析支援ツールの検討

ガイドシステムで蓄積された町内周遊ログの活用を今後進めるにあたり、分析作業を効率よく実施するための支援ツールの在り方について検討を行った（図4）³⁾。来訪者の属性データやアクセス履歴のグラフ化機能について実現方法の確認を終えたが、各QRスポットのアクセス履歴をもとに町内7つのエリア間の移動状況を直感的に把握するための可視化方法については、更に検討を要する。

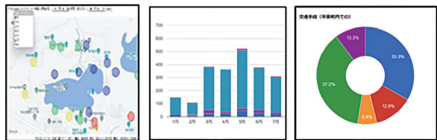


図4 分析支援ツールの検討

(5) 考察

来訪者調査手法については、観光振興計画4)の基本目標指標に対応したデータ収集方法や周遊イベントの周知方法について精査する余地が残っているものの、移動手段のデータも取得できるようになり、調査の手法として概ね目途が立った。今後は、本年度検討した分析支援ツールの試作を進めつつ、通年での調査を通して持続可能な運用体制への移行を目指したい。また、広域周遊への対応として、DMPは今後の観光マーケティング基盤として必要不可欠なものであるが、有償サービスのため本研究段階での導入は見送ることとし、DMP以外の広域周遊アンケートデータと町内周遊ログを併用する方向で検討を進める。

4 今後の具体的な展開

2023年度の成果を踏まえ、2024年度も引き続き地域協働研究制度を活用し、周遊ログに基づく来訪者調査手法の活用を目指した取組みを進める予定である。具体的には前述の残された課題について対応を図りながら、観光DX推進に資する実践・実証的な研究を進めることで、平泉観光の満足度向上とリピーターの増加を図り、世界遺産平泉を核とした広域観光周遊の促進に寄与したい。

謝辞

本研究の一部は科研費23K11623の助成を受けている。

参考文献

- 1) 岩手日報「「平泉観光ガイド」スマホ版が充実」朝刊23面2023.10.6 Web版2023.10.7
- 2) 阿部昭博、富澤浩樹：いわて観光情報学研究会2023年度活動報告、観光情報学会誌 Vol.20, No.1（掲載予定）。
- 3) 渡邊昂太：周遊エビデンスに立脚した地域観光マネジメントシステムの開発、岩手県立大学ソフトウェア情報学部2023年度卒業論文要旨集（2024）。
- 4) 平泉町:平泉町観光振興計画（令和5年3月版）（2023）。